RENDICONTO SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE RECLAMI – ANNO 2025

Le disposizioni della Banca d'Italia riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari" prevedono che, annualmente, sia redatto e reso pubblico un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami riguardanti il comparto delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari.

Dati di sintesi dei reclami gestiti:

PERIODO DI RIFERIMENTO	BANCARI
ANNO 2025	32

Segue il prospetto riepilogativo della tipologia dei n. 32 reclami bancari pervenuti nell'anno 2025:

SERVIZIO / MOTIVO		RECLAMI RICEVUTI
ALTRI FINANZ.TI (SCONTO, SBF, FIDEJUSSIONI, ETC.)	ESECUZIONE DELLE OPERAZIONI	15
	APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI	9
	COMUNICAZIONI / INFORMAZIONI AL CLIENTE	2
	FRODI / SMARRIMENTI	4
	MERITO DI CREDITO O SIMILI	1
	ALTRO	1
	TOTALE	**32**

Si comunica, infine, che nel corso dell'anno 2025 non risultano pervenuti reclami riferiti ai Servizi d'investimento e a prodotti assicurativi.

Il cliente può presentare un reclamo con le seguenti modalità:

- Posta ordinaria al seguente indirizzo:

Fucino Finance SpA
U.O. Contenzioso e Affari Giudiziari
Via Tomacelli, 107
00186 – Roma (RM)

- E-mail: reclami@fucinofinance.it
- PEC: reclami.fucinofinance@postacert.cedacri.it

La Banca risponderà sollecitamente e, comunque, entro **60 giorni** dalla data di ricezione del reclamo, fornendo al Cliente un'accurata spiegazione della posizione della Banca rispetto al reclamo stesso. Qualora il reclamo abbia ad oggetto i servizi di pagamento i predetti termini massimi di risposta sopra indicati non sono superiori a **15 giorni** lavorativi dal ricevimento del reclamo stesso.
Nel caso in cui la Banca, per situazioni eccezionali, non possa rispondere entro 15 giornate lavorative, invia al cliente una risposta interlocutoria, in cui indica in modo chiaro le ragioni del ritardo e specifica il termine entro il quale il cliente riceverà la risposta definitiva, comunque non superiore a **35 giornate** lavorative.

Qualora la Banca non fornisca risposta entro i termini massimi previsti dall'attuale normativa il Cliente potrà rivolgersi:

- all'**Arbitro Bancario Finanziario** (cd. **ABF**), in presenza di reclamo presentato alla Banca, per le controversie aventi ad oggetto la prestazione dei Servizi Bancari e Finanziari, nel limite di 200.000 euro se il reclamo comporta la richiesta di una somma di denaro o senza limiti di importo, in tutti gli altri casi;

- al **Conciliatore Bancario Finanziario**, anche in assenza di preventivo reclamo presentato alla Banca, sia per le controversie aventi ad oggetto la prestazione dei Servizi Bancari e Finanziari, sia per le controversie aventi ad oggetto la prestazione dei Servizi di Investimento;

- all'**Arbitro per le Controversie Finanziarie**, esclusivamente per le controversie aventi ad oggetto la violazione di regole di informazione, diligenza, correttezza e trasparenza nella prestazione dei Servizi di Investimento, purché il Cliente non rientri tra gli investitori classificati come controparti qualificate o tra i clienti professionali ai sensi del Decreto Legislativo 24 febbraio 1998, n. 58 (TUF). Il diritto di ricorrere all'Arbitro medesimo non può formare oggetto di rinuncia da parte dell'investitore ed è sempre esercitabile, anche in presenza di clausole di devoluzione delle controversie ad altri organismi di risoluzione extragiudiziale contenute nei contratti. Il ricorso può essere proposto quando è stato preventivamente presentato reclamo alla Banca al quale è stata fornita espressa risposta, ovvero sono decorsi più di sessanta giorni dalla sua presentazione senza che la Banca stessa abbia comunicato all'investitore le proprie determinazioni; per la presentazione del ricorso all'ACF è inoltre necessario che, sui medesimi fatti oggetto, non siano pendenti altre procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie. Sono esclusi dalla cognizione dell'ACF le controversie che implicano la richiesta di somme di denaro per un importo superiore a 500.000 euro.